

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Фонд
оценочных средств
по дисциплине «Преддипломная практика»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Преддипломная практика»

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры
экономики (КФ)

наименование кафедры

протокол № 1 от "29" августа 2024г.

и.о.зав. кафедрой экономики (КФ)

наименование кафедры



подпись

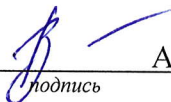
Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры

должность



подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Раздел 1 – Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Основные сведения

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц (432 академических часа). Практика проводится в 8 семестре.

Вид итогового контроля – дифференцированный зачет.

1.2 Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10-В-1 Понимает сущность экстремизма, терроризма, коррупции и осознает их негативные последствия в социальных, экономических и других процессах общества УК-10-В-2 Соблюдает нормы права и морали, применяет правовые нормы и предусмотренные законом меры по противодействию коррупционному поведению и нейтрализации коррупционных проявлений УК-10-В-3 Идентифицирует угрозы и проявления экстремизма, терроризма, способен противодействовать им в профессиональной деятельности	Знать: нормы права и морали, виды угроз, негативные последствия экстремизма, терроризма и коррупции Уметь: соблюдать нормы права и морали, противодействовать экстремизма, терроризма и коррупции Владеть: навыками идентификации угрозы и проявления экстремизма, терроризма, способен противодействовать им в профессиональной деятельности	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>
ПК*-1 Способен организовывать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК*-1-В-1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности ПК*-1-В-2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	Знать: организационные основы туристской деятельности, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности, понятие, виды и технологии организации туристской деятельности Уметь: принимать решения в организации туристской деятельности Владеть: навыками организации работы исполнителей и	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
		разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе организации туристской деятельности	
ПК*-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	<p>ПК*-2-В-1 Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия</p> <p>ПК*-2-В-2 Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта</p> <p>ПК*-2-В-3 Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта</p> <p>ПК*-2-В-4 Формирует идею проекта, организует проектную деятельность</p>	<p>Знать: теоретические основы состава и структуры туристского продукта; основные принципы и особенности проектирования туристского продукта на локальной территории.</p> <p>Уметь: проводить оценку туристско- рекреационного потенциала локальной территории как основы проектирования туров и маршрутов.</p> <p>Владеть: технологией проектирования туристской зоны, дестинации, комплекса и разработкой туристского продукта по различным видам туризма</p>	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>
ПК*-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	<p>ПК*-3-В-1 Формирует туристский продукт, в том числе на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста</p> <p>ПК*-3-В-2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг</p> <p>ПК*-3-В-3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов</p>	<p>Знать: основы технологии предоставления музейных услуг туристу; типологию клиентов по социально-психологическим признакам</p> <p>Уметь: проектировать процесс предоставления и оказания основных и дополнительных услуг музеями конечному потребителю в зависимости от вида услуги и типа клиента</p> <p>Владеть: методами и технологиями предоставления основных и дополнительных услуг музеями конечному потребителю (туристу)</p>	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>
ПК*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать: ресурсную базу организации процесса обслуживания туристов; основные этапы процесса обслуживания тури-	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	стов; основные предпочтения потребителей и туристов особенности стандартов обслуживания на туристских предприятиях; основные правила обслуживания туристов с учетом реализации стандартов обслуживания и принципов клиентоориентированности; Уметь: обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервисного обслуживания туристов; уметь организовать процесс обслуживания потребителя, применять стандарты обслуживания с учетом специфики туристских услуг и особенностей клиентов; проводить выбор ресурсов и средств обслуживания с учетом требований потребителя; Владеть: методами и формами организации обслуживания в рамках контактной зоны; технологией комплексного обслуживания туристов в процессе реализации туристской программы	
ПК*-5 Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма	ПК*-5-В-1 Проводит исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов ПК*-5-В-2 Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма ПК*-5-В-3 Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма	Знать: методические основы исследования, анализа и оценки научной информации в туристской деятельности. Уметь: изучать научно-техническую информацию по стандартизации услуг и обслуживания, отечественный и зарубежный опыт в туристской деятельности; приме-	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
		<p>нять методики исследований научной информации;</p> <p>Владеть: научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в туристской и сервисной деятельности</p>	
<p>ПК*-6 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения</p>	<p>ПК*-6-В-1 Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя</p> <p>ПК*-6-В-2 Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг</p> <p>ПК*-6-В-3 Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг</p>	<p>Знать: - технологии управления затратами и общие закономерности анализа затрат в туристской индустрии;</p> <p>Уметь: - анализировать основные направления взаимодействия организации и потребителей (клиентов); - обосновывать экономические решения</p> <p>Владеть: - навыками анализа и расчета экономической эффективности затрат, методами оценки туристских ресурсов и управления бюджетами.</p>	<p><i>Индивидуальное задание/отчет</i></p>
<p>ПК*-7 Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность</p>	<p>ПК*-7-В-1 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности</p> <p>ПК*-7-В-2 Использует методы бизнес-планирования</p> <p>ПК*-7-В-3 Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта</p>	<p>Знать: теорию управления, теорию и методики оценки экономической эффективности</p> <p>Уметь: обосновывать, разрабатывать и реализовывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность</p> <p>Владеть: методиками разработки бизнес-плана</p>	<p><i>Индивидуальное задание/отчет</i></p>
<p>ПК*-8 Способен к продвижению туристского продукта с</p>	<p>ПК*-8-В-1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта</p> <p>ПК*-8-В-2 Осуществляет оценку</p>	<p>Знать: нормативно правовые акты, регулирующие процесс продвижения и</p>	<p><i>Индивидуальное задание/отчет</i></p>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
использованием современных технологий	эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	реализации туристского продукта; возможности и принципы использования современной компьютерной техники; технологии продаж туристского продукта. Уметь: применять теоретические знания при решении конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии; выбирать и применять эффективные технологии продаж. Владеть: навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных информационных и коммуникативных технологий; навыками формирования и продвижения туристских продуктов	
ПК*-9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК*-9-В-1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг ПК*-9-В-2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия ПК*-9-В-3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Знать: основы организации коммуникационного процесса в управлении; типы и формы внутренних и внешних профессиональных коммуникаций Уметь: выстраивать внутренние и внешние профессиональные коммуникации Владеть: специфическими навыками построения коммуникационных процессов	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>
ПК*-10 Способен работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	ПК*-10-В-1 Использует статистические и другие методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта ПК*-10-В-2 Применяет современные методы информационных и геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности	Знать: теоретические основы статистики и информационных технологий, возможности и принципы использования современной компьютерной техники; технологии продаж туристского продукта. Уметь: применять теоретические знания при реше-	<i>Индивидуальное задание/отчет</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
	ПК*-10-В-3 Осуществляет эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок	нии практических задач в туристской деятельности, используя возможности вычислительной техники и программного обеспечения; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии; Владеть: навыками работы с вычислительной техникой, прикладными программными средствами; навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных информационных и коммуникативных технологий	

Раздел 2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по практике

Примерные индивидуальные задания

Темы индивидуальных заданий формируются, исходя из потребностей и задач предприятия, при необходимости согласуются с руководителем практики от филиала.

Отчет по практике содержит три основных раздела:

- организационно-экономическая характеристика предприятия;
- анализ внешней среды предприятия либо технология предоставления услуг предприятия;
- индивидуальное задание.

Первый раздел «Организационно-экономическая характеристика предприятия» включает в себя:

- В разделе необходимо отразить:
 - наименование предприятия, форма собственности, род деятельности, когда и кем образовано, сведения о реорганизациях;
 - юридический и фактический адрес;
 - основные виды деятельности;
 - полный перечень оказываемых услуг и их подробное описание;

- характеристика организационной структуры управления, с описанием деятельности основных структурных подразделений;
- характеристика основных финансово-экономических показателей (выручка, прибыль, затраты, численность сотрудников, объемы продаж (обслуживания), характеристика продукта и его ассортимент и др.);
- правила внутреннего распорядка предприятия;
- методы мотивации персонала, применяемые на предприятии;
- характеристика сбытовой сети туристского предприятия;
- бонусные программы и поощрения для посредников, турагентств и пр.

По всем таблицам и рисункам должны быть представлены обоснованные выводы.

Во втором разделе «Анализ внешней среды предприятия» или «Технология процесса оказания услуг предприятием» отражается следующая информация:

- маркетинговая деятельность предприятия;
- особенности формирования и продвижения туристского продукта;
- программы обслуживания потребителей (туристов) - типовая программа или по конкретному запросу в ходе практики;
- партнерские отношения и договоры при организации обслуживания туристов по программе;
- мероприятия по продвижению туристского или сервисного продукта на примере составленной программы обслуживания и с учетом плана маркетинга туристского предприятия;
- основные и потенциальные конкуренты предприятия;
- сильные и слабые стороны деятельности предприятия;
- возможности и угрозы в деятельности предприятия;
- процесса обслуживания клиентов;
- основные этапы процесса обслуживания;
- характеристика подразделений предприятия, участвующих в процессе обслуживания и пр.

Третьим разделом отчета по производственной (организационно-управленческой) практике - индивидуальное задание. Руководитель практики от предприятия выдает обучающемуся индивидуальное задание.

Выполнение индивидуального задания является основным пунктом программы практики.

Примерные индивидуальные задания

- *Проведение оценки элементов маркетингового комплекса предприятия общественного питания* (В ходе выполнения задания определяются основные элементы маркетингового комплекса, которые используются в деятельности предприятия общественного питания; представляется их характеристика, количественная и качественная оценка, приводятся примеры и пр. Выявляются недостаточно проработанные, требующие совершенствования, элементы маркетингового комплекса);
- *Анализ конкурентоспособности туристического агентства* (Анализируются все элементы конкурентоспособности: определяются прямые и

косвенные конкуренты туристического агентства, приводится характеристика их деятельности, выявляются возможности и угрозы для исследуемого туристического агентства; оцениваются ценовые факторы конкурентоспособности; определяется качество услуг и обслуживания потребителей в рамках обеспечения конкурентоспособности туристического агентства и пр. Для выполнения индивидуального задания могут использоваться методики SWOT-анализа, PEST-анализа, модель анализа пяти конкурентных сил Майкла Портера и др.);

- *Оценка использования программ лояльности клиентов в деятельности туристического агентства* (проанализировать процесс обслуживания клиентов в турагентстве, а также количественные и качественные характеристики клиентской базы турагентства. Также необходимо проанализировать степень использования тех или иных элементов программ лояльности в деятельности турагентства. Для выполнения задания также можно составить анкету-опросник для туристов агентства, ориентированную на оценку потребительской ценности отдельных элементов программ лояльности. В качестве выводов необходимо предложить направления совершенствования программ лояльности клиентов и их использования в деятельности туристического агентства);

- *Анализ внешней среды организации: проблемы и перспективы развития* (оценка влияния на деятельность организации факторов макросреды; характеристику микросреды организации; подробный анализ каждого элемента микросреды: поставщики, конкуренты, посредники, потребители, контактные аудитории и пр. Для выполнения индивидуального задания могут использоваться методики SWOT-анализа, PEST-анализа, модель анализа пяти конкурентных сил Майкла Портера и др.)

Выполненное индивидуальное задание в процессе прохождения преддипломной практики подробно описывается в отчете по практике. Возможно приложение к отчету документов, подтверждающих выполнение конкретного индивидуального задания (например, копия договора, рекламные проспекты, фотографии и пр.).

Примерные вопросы при защите отчета

1. На основании каких нормативных документов осуществляется деятельность предприятий сферы туризма и отдельных его подразделений?
2. Может ли договор страхования ответственности туроператора расторгнут досрочно?
3. Опишите организационную структуру, численность сотрудников и основные направления деятельности предприятия?
4. Опишите основные производственные показатели предприятия?
5. Какие задания выполнил студент за время прохождения практики?
Каковы результаты?
6. Какой опыт приобрел обучающийся в период прохождения практики?
7. Какие теоретические знания были закреплены благодаря прохождению практики?
8. Охарактеризуйте виды выполняемых работ?
9. Основные и потенциальные конкуренты предприятия?

10. Анализ экономической эффективности деятельности предприятия сферы туризма

11. Направления по оптимизации и совершенствованию деятельности туристского предприятия.

12. Результаты выполнения индивидуального задания

Условия допуска к промежуточной аттестации:

- положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики;
- заполненного обучающимся журнала по итогам практики;
- отчета студента по итогам практики в соответствии с заданием на практику.

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты студентами оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета по практике, содержащего результаты выполнения индивидуальных заданий.

В отчете по практике отражается проделанная каждым студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания в рамках прохождения практики

Оценивание выполнения индивидуального задания

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения индивидуального задания; 2. Правильность выполнения индивидуального задания;	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению, использовано достаточное количество информационных источников при обзоре темы
Хорошо	3. Своевременность и последовательность выполнения индивидуального задания 4. Использование информационных источников по избранной теме	Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала, использовано достаточное количество информационных источников при обзоре темы
Удовлетворительно		Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала, использовано недостаточное количество информационных источников при обзоре темы
Неудовлетворительно		Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала, ис-

		использовано достаточное количество информационных источников при обзоре темы
--	--	---

Оценивание защиты отчета

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие содержания отчета требованиям программы практики; 2. Структурированность и полнота собранного материала; 3. Четкость изложения материала на защите и правильность ответов на вопросы. 	При защите отчета обучающийся продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения, правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы, получил положительный отзыв от руководителя
Хорошо	<ol style="list-style-type: none"> 4. Обоснованность предложений 	При защите отчета обучающийся показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования, внес обоснованные предложения. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер, ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при навязывающих вопросах были исправлены, получил положительный отзыв от руководителя
Удовлетворительно		Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала, обоснованные предложения не внесены. Обучающийся при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы, в отзыве руководителя имеются существенные замечания
Неудовлетворительно		Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Обучающийся затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки, в отзыве руководителя имеются существенные критические замечания

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Аттестация по итогам практики проводится на основании выполненного индивидуального задания и оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета обучающегося и отзыва руководителя практической подготовки от организации. По итогам аттестации выставляется дифференцированная оценка. В процессе прохождения практики и подготовки к промежуточной аттестации обучающиеся должны руководствоваться следующими положениями:

- Положение об оценочных материалах (фондах оценочных средств). – Режим доступа: <https://kf.osu.ru/sveden/pologenie/613.pdf>;

- Положение о практике обучающихся кумертауского филиала ОГУ, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования. – Режим доступа: <https://kf.osu.ru/sveden/pologenie/702.pdf>